

## وحدة التطوير المؤسسي نشرة إدارة المعرفة

KNOWLEDGE MANAGEMENT

إبحث عن المعرفة  
فإن المعرفة لا تبحث عن أحد

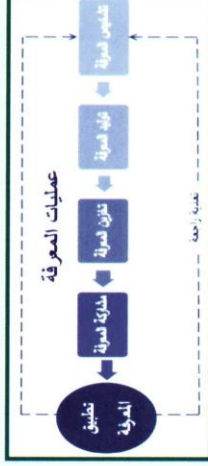


تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية والتي نمت الإدييات المتعلقة بها كما ونوعاً , وقد شهدت السنوات الماضية اهتمام متزايداً لتبني هذا المفهوم, فما المقصود بإدارة المعرفة ؟؟

سعت دوما نحو المعرفة والحقيقة, وأمنت بأني لكي أتقرب إلى الله, ليس هناك طريقة أفضل من أن أبحث عن المعرفة والحقيقة .  
أبي الطيبم



- معوقات نقل المعرفة:**
- 1- الرعيه في الاحتياط بالمعرفة والخوف من مشاركتها الأخرين للمحافظة على المكاسب المادية .
  - 2- مخاوف اصحاب المعرفة من أن يبعدوا سلطانهم وقوتهم بسجحة المشركه بالمعرفه.
  - 3- معوقات مرئطه بالمواعى الفرديه والناقصه.
  - 4- مشاركه المعرفه الخطا وتعرض المنظمه والأخرين للضرر .
  - 5- الشعور بالعين والإصرار بالمصلحه الشخصيه.



### المعرفة محور الصراع القادم

(سيشكل السعي للسيطرة على المعارف احد اهم الصراعات المسقبله بين المؤسسات والمنظمات في جميع انحاء العالم)



الفن توفلر

كيف نسهل ونشجع عمليات نقل وتبادل المعرفة فيما بين الموظفين وما هي أفضل الممارسات في تحقيق الحوار بينهم في المؤسسات؟

برحى التكرم ببناء الرأي واى اقتراحات أخرى وارسالها على الايميل الاتي :  
Oazab@aseza.jo  
Raiqudah@aseza.jo

### نقل المعرفة

نقل المعرفة بأنها "إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة"

كما تعريفها بأنها "العملية التي تتضمن مجموعة من الوسائل التي تساعد على تقاسم وفهم المعرفة وتحديد نظم إدارة المعرفة باعتبارها إستراتيجية مقصودة تجلب المعرفة الصحيحة في الوقت الصحيح وبالتالي تساعد على أقسام المعرفة ووضعها بطرق "تزيد من تحسين الأداء"

إن المشاركة بالمعرفة هي عملية مهمة لدعم أداء المؤسسات وتطوير معرفة الأفراد الضمنية والصريحة من خلال عملية التبادل التي تركز على مشاركة المعرفة الصريحة باستخدام الاتصالات بين الأفراد والجماعات والمنظمات، أو من خلال التواحي الاجتماعية التي تسهل مشاركة المعرفة الضمنية مما يسهل خلق عملية معرفة جديدة.

أما بالنسبة لمفهوم نقل المعرفة فإننا هنا نميز بين نقل المعرفة الذي يحدث بصورة طبيعية وغير رسمية، ونقل المعرفة الذي يحدث من خلال مجموعة من الإجراءات والأعمال الروتينية الرسمية

وبالتالي يمكن القول أن نقل المعرفة هو عملية ربط وليس جمع، حيث تعتمد على اختيار الفرد ورغبته في نقل المعرفة أو استقباليها.



أن عملية نقل المعرفة عملية ثنائية تتضمن فعلين:  
1- نقل المعرفة وقدرة مستقبل المعرفة التي تعبر عن إمكانيات مستقبل المعرفة على استيعاب المعرفة المقفولة والاحتفاظ بها.

2- امتصاص المعرفة من قبل المستقبل تؤدي إلى تغيرات في السلوك وفي خلق معرفة جديدة. إن عملية نقل المعرفة داخل المنظمة هي الخطوة الحاسمة نحو تحقيق عملية المشاركة بالمعرفة داخل المنظمة، وقد يعيق هذه العملية الاختلاف بين مرسل المعرفة ومستقبلها من حيث المعرفة المسبقة وتطبيقاتها، وما قد يكون لديهم من مدركات وتفسيرات مختلفة لهذه المعرفة، فالمعرفة المتقاه من المستقبل قد لا تتطابق وتتماثل مع تلك التي تم إرسالها من المرسل.

## أنواع المعرفة

### المعرفة الصريحة

(Explicit knowledge)  
هي المعلومات الموجودة  
المخزنة في أرشيف  
المؤسسية ويمكن للأفراد  
الوصول إليها ومعرفة  
نوعها

### المعرفة الضمنية

(Tacit knowledge)  
هي المعرفة المخفية داخل  
عقل الموظف ولا يمكن  
اكتسابها إلا من الشخص  
نفسه

### الوثائق المنقطة

بالسياسات  
والمستندات  
والإجراءات ومعايير  
العمليات والتوظيف

### الخبرات المتراكمة

الخبرات العقلية  
المكتسبة



## الفرق بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة

- ✓ المعرفة الصريحة
- ✓ معرفة مصنفة
- ✓ تصاغ المعلومات في نظريات
- ✓ تصاغ رياضية وإجراءات
- ✓ يمكن مشاركتها من خلال التوضيح
- ✓ تتقال من خلال التعلم
- ✓ لا يمكن استخدامها كقوة تنافسية
- ✓ يمكن أن تستخدم كقوة تنافسية



## الهمم المعرفي



البيانات : عبارة عن الأرقام والرموز والنصوص والصور  
والأصوات التي تمثل الحقائق الأولية أو الوصف المبدئي  
للأشياء والأحداث والنشاطات التي تم امتلاكها أو تسجيلها  
والتي تحتاج إلى تنظيم ومعالجة لتقديم معنى جديد. مثال ذلك :  
اسماء الموظفين , مسيحات الوظائف تصنيف الوظائف

المعلومات : هو المعنى الذي تحمله البيانات أو هو ناتج عملية  
معالجة البيانات أو هي البيانات التي تكون شكلها ومحتواها  
ملائمة لاستخدامات محددة

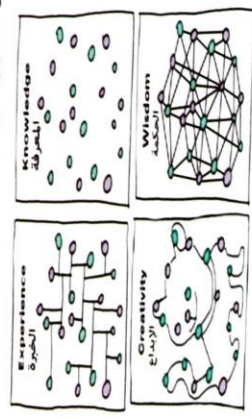
المعرفة : هي حصيلة المعلومات والخبرات التي يتم الحصول  
عليها من التعلم والممارسة وهي التي تمكن من يملكها على  
التجارب مع المستجدات والتغيرات التي تراجمها وتجعلها أكثر  
قدرة على الوصول إلى حلول أفضل

المعرفة : كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء  
أعمالهم بيقان أو لاتخاذ قرارات صائبة

المعرفة : القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة  
محددة أو إيجاد شيء محدد.

المعرفة : هي المعلومات بالإضافة إلى العلاقات السببية التي  
تساعد على الشعور بهذه المعلومات .

توضح بصري للفرق بين "المعرفة"  
و"الخبرة" و"الحكمة" و"الإبداع"



## المعرفة إدارة

### مفهوم المعرفة

هي بيانات أو معلومات تمت معالجتها و تنظيمها  
بحيث تعكس مستقيها الخبرات و العلم  
المتراكم ممايساعد على تحقيق الاهداف المرجو  
من الحصول عليها كإيجاد حل لمشكلة معينة أو  
لتنفيذ عمل أو نشاط معين .

### اهمية إدارة المعرفة

- 1- ضمان قيام الدائرة بمهامها بكفاءة وفاعلية وتطوير  
أدائها ليصبح أكثر تنافسية .
- 2- تحسين عملية رسم السياسات وصنع واتخاذ  
القرارات ووضع الحلول للمشكلات التي تواجه الدوائر .
- 3- تقديم الخدمات بطريقة أكثر فاعلية , وتسيط  
العمليات وتطوير الخدمات عن طريق اختزال الزمن  
المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة , من خلال  
الاعتماد على تقديم الخدمة ومتلقيا بالمعلومات الدقيقة  
اللازمة لتقديم المعارف الضمنية التي يكسبها  
4- ضمان تحول المعارف الصريحة التي يكسبها  
الموظفين بحكم جيرانهم الى معارف صريحة يمكن  
نقلها لبقاى الموظفين .

### اهداف إدارة المعرفة

- 1) تكون مصدر موحد للمعرفة .
- 2) تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق  
الأفكار بحرية .
- 3) تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق  
تقديم خدمات العملاء .
- 4) إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل  
الخبرات التراكمية المكتسبة .

### التحديات التي تواجه إدارة المعرفة :



- 1-التغاف التنظيمية
- 2- الاساليب التكنولوجية
- 3- التغيير والتحديث
- 4- تقييم المعارف
- 5- تغير الثقافة المؤسسية